Journal of Golden Generation Economic
Volume: 2, Nomor: 3, (2026), Desember: 283 - 297
Link Publish: https://ejournal.lppnusantara.com/index.php/JGGEconomic/article/view/1209
E-ISSN: 3123-2841

Tantangan dan Strategi Pemandu Wisata Non-Sertifikasi dalam Praktik Pariwisata Halal

Muhammad Abiyyul As'ad [1], Lilik Rahmawati [2]
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Indonesia [1,2]
Corresponding Author: obiyyul@gmail.com[1], lilikrahmawati@uinsa.ac.id[2]*

Info Artikel
Submitted: *19 September 2026*
Revised: *30 September 2026*
Accepted: *23 Oktober 2026*
Published: *06 November 2026*

Keywords: *Tour guide; non-certified; halal tourism; case study; self-development*

Abstract
Halal tourism requires services consistent with Islamic values, yet many tour guides still work without a competency certificate, and their experiences are rarely examined from their own perspective. This study aims to describe and analyze the challenges and strategies of a non-certified tour guide in halal tourism practice using a qualitative single case study design. The informant is one freelance tour guide selected based on specific criteria. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, tested through technique triangulation, and analyzed descriptively. The findings show that the guide applies Shariah values in a practical way, such as arranging the itinerary so that it does not clash with prayer times and choosing restaurants whose menus are predominantly halal, and communicates in a relaxed manner that respects cultural differences. The informant reported low confidence in answering detailed Shariah questions, while the researcher identified limited foreign language skills supported by a translation application and the absence of evidence of formal training or certification. The strategies used are self-directed learning, asking more experienced fellow guides, recording tourists' questions, and being honest when the answer is not yet known. Because only one informant was involved, the findings are contextual and are not generalized.

Kata Kunci: *pemandu wisata; non-sertifikasi; pariwisata halal; studi kasus; pengembangan mandiri*

Abstrak
Pariwisata halal menuntut layanan yang sejalan dengan nilai-nilai Islam, sementara banyak pemandu wisata masih bertugas tanpa sertifikat kompetensi dan pengalaman mereka jarang dikaji dari sudut pandang pemandu itu sendiri. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis tantangan serta strategi seorang pemandu wisata non-sertifikasi dalam praktik pariwisata halal. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal. Informan adalah satu pemandu wisata lepas yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian diuji dengan triangulasi teknik dan dianalisis secara deskriptif-kualitatif. Hasil menunjukkan bahwa informan menerapkan nilai syariah secara praktis, seperti menyusun rencana kegiatan agar tidak bertabrakan dengan waktu ibadah dan memilih rumah makan dengan menu dominan halal, serta menggunakan gaya komunikasi yang santai dan menghormati perbedaan. Tantangan yang diungkapkan informan adalah kurangnya rasa percaya diri pada pertanyaan syariah yang rinci, sedangkan peneliti mengidentifikasi keterbatasan bahasa asing yang dibantu aplikasi penerjemah serta tidak adanya bukti pelatihan atau sertifikasi. Strategi yang ditempuh adalah belajar secara otodidak, bertanya kepada rekan pemandu yang lebih profesional, mencatat pertanyaan wisatawan, dan bersikap jujur saat belum mengetahui jawaban. Karena hanya melibatkan satu informan, temuan bersifat

kontekstual dan tidak digeneralisasi.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.
Publisher: Lembaga Penerbit Penelitian Nusantara

Pendahuluan

Pariwisata halal kini semakin berkembang seiring dengan banyaknya wisatawan Muslim yang menginginkan layanan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Battour et al. (2022) menegaskan bahwa pariwisata halal berlandaskan pada ajaran Islam, sehingga prinsip tersebut perlu tercermin pada seluruh aspek kegiatan wisata, tidak hanya pada makanan dan penginapan. Sebagai bagian dari kegiatan wisata, layanan pemandu wisata semestinya juga sejalan dengan prinsip tersebut. Rosli et al. (2025) menunjukkan bahwa layanan pemandu yang disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan Muslim berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mereka selama perjalanan.

Meski demikian, penerapan standar pariwisata halal di lapangan masih menemui banyak kendala, terutama dari sisi kesiapan sumber daya manusia. Fajriawan & Akbar (2021) menemukan bahwa pengembangan pariwisata halal di Lombok, Nusa Tenggara Barat, masih terhambat oleh sejumlah faktor internal, yaitu akses menuju objek wisata yang sulit, infrastruktur pendukung yang lemah, promosi yang belum memadai, serta terbatasnya sumber daya manusia yang kompeten. Temuan ini menunjukkan bahwa masalah kesiapan SDM, termasuk pemandu wisata, masih menjadi pekerjaan rumah dalam pengembangan destinasi pariwisata halal.

Persoalan kemampuan pemandu wisata ini semakin terlihat jelas berdasarkan kajian yang lebih spesifik pada praktik di lapangan. Pabeta et al. (2025) meneliti pemandu wisata di Taman Prasejarah Leang-Leang, Kabupaten Maros, dan menemukan bahwa kebanyakan pemandu adalah warga sekitar yang belum pernah mengikuti pelatihan atau memiliki sertifikat resmi, serta masih lemah dalam berkomunikasi, berbahasa asing, dan menjelaskan informasi kepada wisatawan. Kondisi serupa mungkin juga dijumpai di destinasi lain, termasuk destinasi yang mengusung konsep pariwisata halal, yaitu pemandu tanpa sertifikat tetap menjalankan tugasnya meski ada tuntutan standar syariah yang cukup khusus, tetapi hal ini masih perlu dikaji lebih lanjut.

Di sisi lain, upaya untuk meningkatkan kemampuan dan mendorong sertifikasi pemandu wisata sebenarnya sudah cukup banyak dibahas. Rusmiati et al. (2023) membahas strategi untuk mengembangkan kapasitas pemandu wisata agar pelayanan semakin baik, sementara Lesmana et al. (2021) menjelaskan bahwa sertifikasi kompetensi berperan penting untuk membantu pengakuan profesi dan pengembangan karier pekerja pariwisata secara umum, meski penerapannya di lapangan masih belum merata. Kedua kajian ini menunjukkan bahwa sertifikasi dan peningkatan kemampuan idealnya berjalan bersamaan, namun kenyataannya masih ada pemandu, seperti temuan Pabeta et al. (2025) di Leang-Leang, yang belum tersentuh proses sertifikasi tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kompetensi dan kualitas layanan pemandu wisata berkaitan erat dengan pengalaman wisatawan. Suryana (2022), melalui kajian literatur sistematis, menunjukkan bahwa kinerja pemandu yang ditopang oleh keterampilan lunak dan keterampilan teknis, termasuk kemampuan berkomunikasi, berkaitan dengan kepuasan,

pengalaman, dan keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali. Harara et al. (2024) menemukan bahwa kemampuan komunikasi verbal, seperti tata bahasa, cara berbicara, dan pilihan kata, merupakan kompetensi pemandu yang paling perlu ditingkatkan. Penelitian sejenis seperti Yusril et al. (2021) serta Fitrianti & Sonani (2022) juga mengkaji hubungan kualitas layanan dengan kepuasan wisatawan. Namun, kajian-kajian tersebut umumnya berangkat dari sudut pandang wisatawan atau penyedia layanan, sehingga pengalaman pemandu itu sendiri, terutama pemandu yang belum bersertifikat, belum banyak digali secara mendalam. Kajian Battour et al. (2022) pun bersifat konseptual, sedangkan Fajriawan & Akbar (2021) berfokus pada hambatan pengembangan destinasi, sehingga keduanya belum menyentuh langsung praktik pemandu non-sertifikasi.

Pada sisi kajian pariwisata halal di Indonesia, Fadhlan & Subakti (2022) memetakan perkembangan industri wisata halal di Indonesia dan dunia, Sherawali (2022) serta Indahsari & Wulandari (2023) mengkaji potensi pengembangan destinasi pariwisata halal di beberapa daerah, dan Nisa (2022) membahas pengembangan wisata halal di Jawa Timur dengan konsep *smart tourism*. Penelitian-penelitian tersebut secara umum masih berfokus pada potensi destinasi dan kebijakan, belum secara spesifik menggali pemahaman nilai syariah dan kompetensi teknis pemandu non-sertifikasi dalam kesiapan mereka menjalankan praktik pariwisata halal.

Adanya kesenjangan antara standar ideal pariwisata halal (Battour et al., 2022) dengan kenyataan bahwa banyak pemandu wisata di lapangan belum bersertifikat dan penerapan sertifikasi belum merata (Lesmana et al., 2021; Pabeta et al., 2025) menjadi celah yang menarik untuk dikaji lebih jauh. Penelitian yang secara khusus menelusuri pemahaman nilai syariah, kompetensi teknis, dan upaya pengembangan mandiri dalam kesiapan pemandu wisata non-sertifikasi menjalankan praktik pariwisata halal, melalui studi kasus mendalam dengan pemandu sebagai informan utama, belum banyak ditemukan dalam literatur yang peneliti telaah. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan sudut pandang pemandu non-sertifikasi itu sendiri untuk memahami tantangan dan strategi yang ditempuhnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis tantangan serta strategi seorang pemandu wisata non-sertifikasi melalui studi kasus, sebagai bahan masukan bagi kebijakan sertifikasi dan peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang pariwisata halal di Indonesia.

Metode Penelitian

Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal (*single case study*), yaitu desain yang bertujuan memahami suatu kasus secara mendalam dalam konteks nyata (Priya, 2021). Kasus dalam penelitian ini adalah seorang pemandu wisata non-sertifikasi yang menjalankan praktik pariwisata halal. Desain ini dipilih untuk menggali bagaimana pemahaman nilai syariah, kompetensi teknis, dan upaya pengembangan mandiri tergambar dalam kesiapan pemandu tersebut, termasuk tantangan yang dihadapi dan strategi yang ditempuhnya.

Subjek dan informan penelitian

Subjek penelitian ini adalah satu orang pemandu wisata non-sertifikasi yang aktif bertugas melayani wisatawan Muslim dalam praktik pariwisata halal, dan berperan sebagai informan utama. Tujuan penelitian adalah memahami satu kasus secara mendalam, bukan menggeneralisasi temuan

kepada seluruh pemandu. Informan dipilih berdasarkan kriteria berikut: (1) berstatus sebagai pemandu wisata aktif, baik *freelance* maupun di bawah naungan biro perjalanan/komunitas; (2) belum memiliki sertifikat kompetensi pemandu wisata resmi dari Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP); (3) telah bertugas minimal 6 bulan sebagai pemandu wisata yang melayani wisatawan Muslim dalam praktik pariwisata halal; dan (4) bersedia diwawancarai secara mendalam dan diamati saat bertugas.

Pemilihan pemandu non-sertifikasi didasarkan pada temuan Pabeta et al. (2025) bahwa kebanyakan pemandu di lapangan adalah warga sekitar yang belum pernah mengikuti pelatihan maupun memiliki sertifikat resmi, serta pada temuan Lesmana et al. (2021) bahwa penerapan sertifikasi kompetensi pekerja pariwisata masih belum merata. Karena hanya melibatkan satu informan, hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi, melainkan untuk memberikan gambaran kontekstual yang dapat menjadi dasar kajian lebih lanjut.

Fokus penelitian dan batasan konsep

Penelitian ini berfokus pada empat aspek, yaitu pemahaman nilai syariah, kompetensi teknis kepemanduan, pengembangan mandiri, dan kesiapan praktik pariwisata halal. Batasan konsep dan aspek yang digali pada setiap fokus disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Fokus penelitian, batasan konsep, dan aspek yang digali

Fokus	Batasan Konsep	Aspek yang Digali
Fokus 1 Pemahaman Nilai Syariah	Tingkat pengetahuan dan penerapan pemandu terhadap prinsip-prinsip syariah dalam layanan wisata	1) Pengetahuan dasar nilai syariah dalam pariwisata; 2) Penerapan etika pemanduan sesuai syariah; 3) Pemahaman standar makanan dan fasilitas halal; 4) Kemampuan menjawab pertanyaan wisatawan terkait aspek syariah
Fokus 2 Kompetensi Teknis Kepemanduan	Kemampuan teknis pemandu dalam menjalankan tugas kepemanduan	1) Kemampuan berbahasa asing; 2) Kemampuan interpretasi/penyampaian informasi; 3) Penguasaan materi dan informasi pemanduan; 4) Kemampuan komunikasi lintas budaya
Fokus 3 Pengembangan Mandiri	Keterlibatan pemandu dalam upaya pengembangan diri di luar jalur sertifikasi formal	1) Pengalaman mengikuti pelatihan/sosialisasi mandiri; 2) Akses terhadap informasi pelatihan
Fokus 4 Kesiapan Praktik Pariwisata Halal	Tingkat kesiapan pemandu non-sertifikasi dalam memberikan layanan sesuai standar pariwisata halal	1) Kepercayaan diri melayani wisatawan Muslim; 2) Kemampuan memberikan layanan sesuai standar halal; 3) Penilaian diri terhadap kualitas layanan; 4) Kepuasan kerja sebagai pemandu; 5) Tantangan dan strategi yang ditempuh

Sumber: Disusun oleh peneliti (2026)

Tantangan dan strategi pemandu tidak hanya digali pada Fokus 4, tetapi juga diidentifikasi pada ketiga fokus lainnya, kemudian dirangkum pada bagian Hasil dan Pembahasan.

Instrumen penelitian

Instrumen utama adalah peneliti sendiri sebagai instrumen kunci, dibantu pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan lembar dokumentasi. Pedoman wawancara disusun

berdasarkan aspek yang digali pada Tabel 1, dengan beberapa pertanyaan kunci untuk setiap fokus penelitian yang dapat dikembangkan dengan pertanyaan lanjutan sesuai jawaban informan. Jumlah pertanyaan kunci disajikan pada Tabel 2, sedangkan rumusan lengkap pertanyaan kunci disajikan pada Tabel 4.

Tabel 2. Jumlah pertanyaan kunci pada pedoman wawancara

Fokus	Jumlah Pertanyaan Kunci
Fokus 1 - Pemahaman Nilai Syariah	3 pertanyaan
Fokus 2 - Kompetensi Teknis Kepemanduan	3 pertanyaan
Fokus 3 - Pengembangan Mandiri	2 pertanyaan
Fokus 4 - Kesiapan Praktik Pariwisata Halal	3 pertanyaan
Total	**11 pertanyaan**

Sumber: Disusun oleh peneliti (2026)

Teknik pengumpulan data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik. Pertama, wawancara mendalam dengan informan secara tatap muka dalam satu sesi selama 2 jam 20 menit pada tanggal 6 Oktober 2026 di kontrakan DPC Wonocolo, tanpa perekaman. Kedua, observasi terhadap kegiatan pemanduan informan selama 1 jam pada tanggal 7 Oktober 2026 di Adventure Palace untuk melihat langsung penerapan nilai syariah, kemampuan berbahasa, dan penyampaian informasi kepada wisatawan. Ketiga, dokumentasi, misalnya materi pemanduan, bukti keikutsertaan dalam pelatihan non-formal, dan keanggotaan komunitas pemandu.

Keabsahan data

Keabsahan data diuji melalui triangulasi teknik, yaitu membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk melihat konsistensinya. Triangulasi merupakan salah satu cara untuk memperkuat kredibilitas temuan dalam penelitian kualitatif (Ahmed, 2024).

Teknik analisis data

Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif melalui tiga tahap mengikuti model interaktif Miles dan Huberman sebagaimana diuraikan oleh Qomaruddin & Sa'diyah (2024), yaitu: (1) reduksi data, yaitu memilih, merangkum, dan memfokuskan data dari catatan wawancara, catatan observasi, dan dokumen; (2) penyajian data, yaitu menyusun data dalam bentuk uraian naratif dan matriks berdasarkan empat fokus penelitian; dan (3) penarikan kesimpulan serta verifikasi, yaitu menafsirkan pola yang muncul dan mengaitkannya dengan temuan penelitian terdahulu.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Bagian ini menyajikan hasil pengumpulan dan pengolahan data dari informan, yaitu satu pemandu wisata non-sertifikasi, berupa profil informan, hasil wawancara, hasil observasi dan dokumentasi, serta hasil triangulasi data.

Profil informan

Profil informan disajikan pada Tabel 3. Informan (DAB) adalah laki-laki berusia 21 tahun dengan pendidikan terakhir S1 yang telah bertugas sebagai pemandu wisata *freelance* selama 1 tahun 3 bulan, tercatat sebagai anggota tetap komunitas pemandu Tapak Jagad, dan bertugas di Adventure Palace.

Tabel 3. Profil informan

Aspek	Keterangan
Inisial	DAB
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	21 tahun
Pendidikan Terakhir	S1
Lama Bertugas sebagai Pemandu	1 tahun 3 bulan
Status Kepemanduan (*freelance*/biro/komunitas)	*Freelance*
Status Keanggotaan Komunitas Pemandu	Anggota tetap Tapak Jagad
Tempat Bertugas	Adventure Palace

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Masa kerja yang relatif singkat serta status *freelance* menjadi konteks penting dalam menafsirkan temuan, karena keduanya dapat memengaruhi pengalaman dan dukungan kelembagaan yang diperoleh informan. Keanggotaan komunitas tersebut didasarkan pada pengakuan informan dan belum didukung dokumen.

Hasil wawancara

Ringkasan hasil wawancara disajikan per fokus penelitian pada Tabel 4. Pertanyaan kunci pada tabel tersebut adalah pertanyaan yang diajukan kepada informan untuk setiap fokus.

Tabel 4. Pertanyaan kunci dan ringkasan jawaban informan

Fokus	Pertanyaan Kunci	Ringkasan Jawaban Informan
Pemahaman Nilai Syariah	Bagaimana informan menyediakan fasilitas dan layanan yang memudahkan wisatawan Muslim menjalankan kewajiban beragama selama kegiatan?	DAB memfokuskan pada penyediaan fasilitas dan layanan yang memudahkan wisatawan untuk melakukan kewajiban beragama.
	Bagaimana informan memilih tempat makan untuk wisatawan Muslim?	DAB memilih rumah makan langganan yang memiliki menu yang dominan halal.
	Bagaimana informan mengatur rencana kegiatan (*rundown*) terkait waktu ibadah?	DAB membuat *rundown* kegiatan agar tidak bertabrakan dengan waktu ibadah.
Kompetensi Teknis Kepemanduan	Sejauh mana kemampuan bahasa asing informan saat memandu wisatawan?	DAB mampu menggunakan bahasa Inggris dasar.
	Bagaimana informan menyampaikan informasi kepada wisatawan?	DAB biasanya menggunakan aplikasi penerjemah untuk penyampaian informasi, serta memilih bahasa yang fleksibel, santai, semi formal, dan bercerita (*storytelling*).

Fokus	Pertanyaan Kunci	Ringkasan Jawaban Informan
	Bagaimana informan berkomunikasi dengan wisatawan dari latar budaya berbeda?	DAB menyusun bahasa dan menghormati perbedaan agar pesan tersampaikan dengan jelas tanpa menimbulkan salah paham.
Pengembangan Mandiri	Bagaimana informan mengembangkan kemampuannya sebagai pemandu?	DAB lebih suka belajar secara otodidak dengan sumber dari dunia digital.
	Bagaimana informan memperluas pengetahuannya melalui sesama pemandu?	DAB menjalin relasi dengan pemandu yang lebih profesional.
Kesiapan Praktik Pariwisata Halal	Seberapa siap dan percaya diri informan melayani wisatawan Muslim?	DAB cukup siap dan percaya diri untuk melayani wisatawan Muslim dikarenakan latar belakangnya yang sudah memiliki pemahaman tentang dasar-dasar syariah.
	Apa tantangan yang dihadapi informan dalam melayani wisatawan Muslim?	Tantangannya adalah kurang percaya diri menghadapi pertanyaan yang lebih rinci tentang hal-hal syariah.
	Bagaimana strategi informan mengatasi tantangan tersebut?	Strateginya adalah bertanya kepada rekan pemandu yang lebih profesional, mencatat semua pertanyaan wisatawan untuk pembelajaran, dan bersikap jujur saat belum tahu.

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Hasil observasi dan dokumentasi

Hasil observasi dan dokumentasi disajikan pada Tabel 5. Observasi mencatat kebiasaan DAB melakukan *briefing rundown* sebelum kegiatan serta penggunaan bahasa yang semi formal, santai, dan komunikatif, sedangkan dokumentasi yang tersedia hanya berupa kartu identitas pemandu.

Tabel 5. Hasil observasi dan dokumentasi

Teknik	Objek yang Diamati/Dikaji	Temuan
Observasi	Penerapan etika pemanduan dan penyampaian informasi saat bertugas	Pada saat observasi, DAB melakukan *briefing* untuk menjelaskan *rundown* yang akan dilakukan sebelum kegiatan.
Observasi	Penggunaan bahasa dan komunikasi dengan wisatawan	Pada saat observasi, DAB menggunakan bahasa yang semi formal, santai, dan komunikatif untuk kenyamanan wisatawan.
Dokumentasi	Materi pemanduan dan bukti keikutsertaan pelatihan	DAB hanya menggunakan kartu identitas pemandu.

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Hasil triangulasi data

Hasil triangulasi teknik pada setiap fokus penelitian disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil triangulasi data

Fokus	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	Kesimpulan
Pemahaman Nilai Syariah	Menyediakan fasilitas dan layanan yang memudahkan wisatawan beribadah; memilih rumah makan langganan dengan menu dominan halal; menyusun *rundown* agar tidak bertabrakan dengan waktu ibadah	Melakukan *briefing* untuk menjelaskan *rundown* sebelum kegiatan	Hanya kartu identitas pemandu; tidak ditemukan panduan atau daftar tempat makan halal tertulis	Konsisten sebagian: penyusunan *rundown* didukung observasi; pemilihan rumah makan dan fasilitas ibadah belum terverifikasi
Kompetensi Teknis	Bahasa Inggris dasar; memakai aplikasi penerjemah untuk menyampaikan informasi; bahasa fleksibel, santai, semi formal, *storytelling*; menghormati perbedaan agar tidak salah paham	Memakai bahasa semi formal, santai, dan komunikatif untuk kenyamanan wisatawan	Hanya kartu identitas pemandu; tidak ditemukan bukti kursus bahasa	Konsisten pada gaya komunikasi; kemampuan bahasa Inggris dan penggunaan aplikasi belum teramati langsung
Pengembangan Mandiri	Belajar secara otodidak dari dunia digital; mencari relasi dengan pemandu yang lebih profesional	Tidak dapat diamati langsung	Hanya kartu identitas pemandu; tidak ditemukan sertifikat atau bukti pelatihan	Konsisten sebagian: tidak ada bukti pelatihan formal, sejalan dengan pembelajaran otodidak; proses belajar dari sumber digital dan relasi dengan pemandu senior belum teramati langsung
Kesiapan Praktik Halal	Cukup siap dan percaya diri karena memahami dasar syariah; kurang percaya diri pada pertanyaan syariah yang rinci; strategi: bertanya kepada rekan, mencatat pertanyaan wisatawan, jujur saat belum tahu	Melakukan *briefing rundown* sebelum kegiatan; respons terhadap pertanyaan rinci belum teramati	Hanya kartu identitas pemandu; tidak ditemukan sertifikat atau pelatihan pariwisata halal	Konsisten sebagian: tidak ada pertentangan, tetapi kesiapan pada pertanyaan rinci belum terverifikasi

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Hasil triangulasi teknik menunjukkan bahwa data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi tidak saling bertentangan, tetapi pada keempat fokus tingkat kekonsistenannya baru bersifat sebagian. Pada fokus pengembangan mandiri, data konsisten sebagian: pengakuan informan bahwa ia belajar secara otodidak sejalan dengan tidak ditemukannya sertifikat atau bukti pelatihan formal, tetapi proses belajar dari sumber digital dan relasi dengan pemandu senior tidak dapat diamati

langsung. Hal yang sama berlaku pada fokus pemahaman nilai syariah, kompetensi teknis, dan kesiapan praktik halal. Penyusunan *rundown* dan gaya komunikasi yang semi formal, santai, dan komunikatif didukung hasil observasi, sedangkan pemilihan rumah makan, penyediaan fasilitas ibadah, kemampuan bahasa Inggris dasar, serta penggunaan aplikasi penerjemah belum dapat diamati langsung. Dokumentasi yang tersedia hanya berupa kartu identitas pemandu, sehingga klaim-klaim tersebut belum memiliki bukti tertulis pendukung. Dengan demikian, data dinilai cukup kredibel untuk dianalisis, dengan catatan bahwa sebagian temuan masih bersumber dari pengakuan informan.

Pembahasan

Pemahaman nilai syariah dalam praktik pemanduan

Pada fokus ini, DAB menerapkan nilai syariah terutama melalui penyediaan fasilitas dan layanan yang memudahkan wisatawan menjalankan kewajiban beragama, pemilihan rumah makan langganan yang menunya dominan halal, serta penyusunan *rundown* kegiatan agar tidak bertabrakan dengan waktu ibadah. Observasi mendukung sebagian praktik tersebut, yaitu kebiasaan DAB melakukan *briefing* untuk menjelaskan *rundown* sebelum kegiatan dimulai. Praktik ini menunjukkan bahwa pemahaman syariah informan tampak lebih bersifat praktis dan berorientasi pada kenyamanan ibadah wisatawan, bukan pada pengetahuan normatif yang terdokumentasi, sebab tidak ditemukan panduan atau daftar tempat makan halal secara tertulis.

Temuan ini sejalan dengan Battour et al. (2022) yang menegaskan bahwa prinsip Islam perlu diterapkan pada seluruh aspek kegiatan wisata, sehingga layanan pemandu pun semestinya mencerminkan prinsip tersebut, serta dengan Rosli et al. (2025) yang menekankan pentingnya layanan pemandu yang disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan Muslim. Namun, penggunaan menu yang "dominan" halal, bukan yang telah bersertifikat halal, menunjukkan bahwa standar yang dipakai masih bergantung pada penilaian pribadi pemandu. Kondisi ini sejalan dengan temuan Fajriawan dan Akbar (2021) yang menempatkan keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten sebagai salah satu hambatan internal pengembangan pariwisata halal.

Kompetensi teknis kepemanduan

Dalam aspek kompetensi teknis, DAB mengaku mampu menggunakan bahasa Inggris dasar dan memakai aplikasi penerjemah untuk membantu penyampaian informasi. Ia juga memilih bahasa yang fleksibel, santai, semi formal, dan bercerita (*storytelling*), serta menghormati perbedaan budaya agar pesan tersampaikan dengan jelas dan tidak menimbulkan salah paham. Gaya komunikasi ini terkonfirmasi melalui observasi, sedangkan kemampuan bahasa Inggris dan penggunaan aplikasi penerjemah belum teramati langsung, dan tidak ditemukan bukti kursus bahasa.

Ketergantungan pada aplikasi penerjemah menunjukkan adanya keterbatasan kemampuan bahasa asing, sebagaimana ditemukan Pabeta et al. (2025) pada pemandu non-sertifikasi di Taman Prasejarah Leang-Leang. Keterbatasan semacam ini penting karena Harara et al. (2024) menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi verbal merupakan kompetensi pemandu yang paling perlu ditingkatkan, dan Suryana (2022) menunjukkan bahwa kinerja pemandu, termasuk kemampuan berkomunikasi, berkaitan dengan kepuasan dan pengalaman wisatawan. Di sisi lain,

pendekatan *storytelling* dan sikap menghargai perbedaan dapat menjadi kekuatan DAB dalam menjaga komunikasi lintas budaya, meskipun kualitas interpretasinya tidak dinilai secara khusus dalam penelitian ini.

Pengembangan mandiri di luar jalur sertifikasi

DAB lebih memilih mengembangkan kemampuan secara otodidak dengan memanfaatkan sumber belajar di dunia digital, sekaligus membangun relasi dengan pemandu yang lebih profesional. Pola ini tidak bertentangan dengan hasil dokumentasi yang tidak menemukan sertifikat maupun bukti pelatihan formal. Pelatihan dilakukan DAB secara otodidak dan ia bersosialisasi dengan para pemandu senior, sementara tidak ditemukan bukti keikutsertaan dalam program pelatihan atau sosialisasi formal. Meski demikian, relasi dengan pemandu yang lebih profesional menunjukkan bahwa pengembangan dirinya tidak sepenuhnya berjalan sendiri, karena pemandu senior menjadi sumber belajar sekaligus rujukan ketika menghadapi persoalan di lapangan.

Temuan ini dapat dikaitkan dengan Rusmiati et al. (2023) yang menekankan pentingnya strategi pengembangan kapasitas pemandu agar menjadi lebih profesional dan mampu meningkatkan kualitas layanan. Pembelajaran otodidak DAB memang menunjukkan inisiatif pribadi, tetapi belum terstruktur dan belum terukur. Hal ini sejalan dengan Lesmana et al. (2021) yang menunjukkan bahwa sertifikasi kompetensi berperan dalam pengakuan profesi dan pengembangan karier, sehingga pengembangan mandiri tanpa sertifikasi belum cukup untuk memperoleh pengakuan profesional yang setara.

Kesiapan praktik pariwisata halal, tantangan, dan strategi

DAB menilai dirinya cukup siap dan percaya diri melayani wisatawan Muslim karena memiliki latar belakang pemahaman dasar-dasar syariah. Namun, tantangan utama yang diakuinya adalah kurangnya rasa percaya diri ketika wisatawan mengajukan pertanyaan syariah yang lebih rinci. Sikap ini menggambarkan kesiapan yang bersifat dasar: menurut penilaian diri informan memadai untuk layanan umum, tetapi belum teruji untuk pertanyaan yang lebih mendalam, karena respons DAB terhadap pertanyaan rinci belum teramati dan tidak ada sertifikat atau pelatihan pariwisata halal yang dapat menjadi rujukan.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, DAB menempuh tiga strategi, yaitu bertanya kepada rekan pemandu yang lebih profesional, mencatat seluruh pertanyaan wisatawan sebagai bahan belajar, dan bersikap jujur ketika belum mengetahui jawabannya. Ketiga strategi ini menunjukkan sikap belajar yang terbuka dan menjaga kepercayaan wisatawan, sekaligus memperlihatkan bahwa relasi dengan pemandu yang lebih profesional berfungsi sebagai pengganti sementara bagi pelatihan formal. Temuan ini memperlihatkan bahwa pemahaman nilai syariah, kompetensi teknis, dan pengembangan mandiri muncul bersama dalam gambaran kesiapan informan. Namun, hubungan sebab-akibat di antara ketiganya tidak dapat disimpulkan dari satu kasus, dan faktor lain seperti pengalaman kerja serta dukungan rekan sesama pemandu juga dapat berpengaruh.

Ringkasan tantangan dan strategi

Agar sesuai dengan fokus penelitian, tantangan dan strategi yang tersebar pada keempat fokus di atas dirangkum pada Tabel 7 beserta dasar datanya.

Tabel 7. Ringkasan tantangan dan strategi informan

Tantangan	Strategi yang Ditempuh	Dasar Data
Standar kehalalan masih bergantung pada penilaian pribadi (menu "dominan" halal) dan belum terdokumentasi	Memilih rumah makan langganan, menyediakan layanan yang memudahkan ibadah, dan menyusun *rundown* agar tidak bertabrakan dengan waktu ibadah	Wawancara; observasi mendukung penyusunan *rundown*; pemilihan rumah makan dan fasilitas ibadah belum terverifikasi
Kemampuan bahasa asing terbatas (bahasa Inggris dasar) dan bergantung pada aplikasi penerjemah	Memakai aplikasi penerjemah, bahasa yang fleksibel, santai, dan semi formal, *storytelling*, serta menghormati perbedaan budaya	Wawancara; observasi mengonfirmasi gaya komunikasi; kemampuan bahasa Inggris belum teramati; tidak ada bukti kursus bahasa
Belum ada pelatihan atau sertifikasi formal	Belajar otodidak dari sumber digital dan menjalin relasi dengan pemandu yang lebih profesional	Wawancara; dokumentasi hanya kartu identitas pemandu; proses belajar tidak dapat diamati langsung
Kurang percaya diri menghadapi pertanyaan syariah yang rinci	Bertanya kepada rekan pemandu yang lebih profesional, mencatat pertanyaan wisatawan, dan bersikap jujur saat belum tahu	Wawancara; respons terhadap pertanyaan rinci belum teramati

Sumber: Hasil analisis peneliti (2026)

Pada Tabel 7, tantangan pada baris pertama sampai ketiga merupakan tafsiran peneliti berdasarkan data, sedangkan tantangan pada baris keempat diungkapkan langsung oleh informan. Tabel ini menunjukkan bahwa setiap tantangan memiliki strategi yang ditempuh informan, tetapi sebagian besar strategi tersebut masih bersifat individual dan belum terverifikasi secara dokumentatif.

Implikasi terhadap strategi pemandu wisata non-sertifikasi

Temuan pada DAB menunjukkan bahwa kesiapan pemandu non-sertifikasi dalam praktik pariwisata halal sudah memiliki modal dasar, yaitu pemahaman syariah yang praktis, gaya komunikasi yang adaptif, dan pembelajaran otodidak yang dibantu relasi dengan pemandu senior. Namun, modal tersebut belum terstruktur, belum terdokumentasi, dan belum teruji pada pertanyaan syariah yang rinci. Oleh karena itu, strategi yang paling relevan adalah memperkuat apa yang sudah dilakukan informan, bukan memulai dari nol, sekaligus menutup celah yang masih terlihat pada tingkat pemandu, komunitas, dan pemangku kebijakan. Bagian berikut disusun sebagai saran yang berangkat dari temuan studi kasus ini, bukan sebagai temuan empiris.

Pada tingkat pemandu, strategi pertama adalah mengubah praktik lisan menjadi pegangan tertulis. DAB memilih rumah makan yang menunya "dominan" halal dan menyediakan fasilitas ibadah, tetapi tidak ditemukan daftar tertulis yang dapat diperiksa. Menyusun daftar tempat makan dan fasilitas ibadah beserta status kehalalannya, misalnya apakah telah bersertifikat halal atau baru berdasarkan penilaian pribadi, akan mengurangi ketergantungan pada penilaian subjektif, sehingga layanan lebih konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan kepada wisatawan. Saran ini merupakan pandangan peneliti, dan arah umumnya selaras dengan Battour et al. (2022) bahwa prinsip Islam perlu diterapkan pada seluruh aspek kegiatan wisata, termasuk layanan yang dijalankan pemandu.

Strategi kedua adalah memanfaatkan kebiasaan DAB mencatat pertanyaan wisatawan. Catatan tersebut dapat dikembangkan menjadi kumpulan pertanyaan yang sering diajukan beserta jawaban yang sudah dikonfirmasi kepada rekan atau sumber yang berwenang, sehingga rasa kurang percaya diri pada pertanyaan syariah yang rinci dapat berkurang secara bertahap.

Strategi ketiga adalah mengurangi ketergantungan pada aplikasi penerjemah melalui latihan bahasa Inggris yang terarah, misalnya dengan menyiapkan frasa baku untuk situasi yang sering muncul seperti waktu ibadah, makanan, dan fasilitas. Langkah ini penting karena keterbatasan bahasa asing juga ditemukan Pabeta et al. (2025) pada pemandu non-sertifikasi. Strategi keempat adalah menyimpan bukti pembelajaran, seperti catatan, materi yang dipelajari, dan riwayat bimbingan dari pemandu senior, agar pengembangan mandiri menjadi terukur. Dokumentasi pada penelitian ini hanya menemukan kartu identitas pemandu, sehingga upaya belajar DAB belum dapat dibuktikan secara tertulis.

Pada tingkat komunitas, DAB telah memperlihatkan bahwa relasi dengan pemandu yang lebih profesional berfungsi sebagai pengganti sementara bagi pelatihan formal. Fungsi ini dapat diperkuat dengan membuat pendampingan dari pemandu senior menjadi lebih terjadwal, menyediakan forum tanya jawab seputar syariah dan bahasa asing, serta membagikan daftar tempat makan dan fasilitas ibadah secara bersama. Dengan cara ini, proses bertanya kepada rekan, yang kini bergantung pada inisiatif pribadi DAB, menjadi bagian dari mekanisme belajar yang terstruktur. Langkah ini sesuai dengan pandangan Rusmiati et al. (2023) yang menekankan pentingnya pengembangan kapasitas pemandu.

Pada tingkat pemangku kebijakan, lembaga pelatihan, dan asosiasi pemandu, kasus DAB menunjukkan bahwa pemandu *freelance* dengan masa kerja singkat belum memiliki jalur pengembangan yang jelas. Temuan ini menguatkan Fajriawan dan Akbar (2021) bahwa keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten masih menjadi hambatan dalam pengembangan pariwisata halal. Strategi yang dapat ditempuh meliputi penyediaan pelatihan pariwisata halal yang mudah diakses dan terjangkau bagi pemandu non-sertifikasi, dengan materi yang menjawab kebutuhan yang diungkapkan informan, yaitu pemahaman syariah yang lebih rinci dan kemampuan bahasa asing. Selain itu, perluasan akses sertifikasi sebagaimana ditekankan oleh Lesmana et al. (2021) perlu dirancang agar dapat dijangkau pemandu *freelance*, sehingga kompetensi yang selama ini dibangun secara otodidak dapat memperoleh pengakuan profesi yang setara.

Dengan demikian, implikasi dari studi kasus ini bersifat bertahap. Dalam jangka pendek, penguatan dokumentasi pribadi dan pendampingan komunitas dapat segera dijalankan tanpa menunggu sertifikasi. Dalam jangka menengah, pelatihan pariwisata halal dan peningkatan kemampuan bahasa asing perlu disediakan secara terstruktur. Dalam jangka panjang, akses sertifikasi yang lebih luas diperlukan agar pengembangan mandiri pemandu non-sertifikasi memperoleh pengakuan formal. Karena penelitian ini hanya melibatkan satu informan, implikasi tersebut berfungsi sebagai arah pengembangan yang kontekstual, bukan rekomendasi yang dapat digeneralisasi kepada seluruh pemandu non-sertifikasi.

Keterbatasan penelitian

Penelitian ini hanya melibatkan satu informan sehingga temuannya bersifat kontekstual dan tidak dapat digeneralisasi kepada seluruh pemandu non-sertifikasi. Selain itu, sebagian temuan

masih bersumber dari pengakuan informan dan belum seluruhnya dapat diverifikasi melalui observasi, khususnya kemampuan bahasa Inggris, penggunaan aplikasi penerjemah, serta respons terhadap pertanyaan syariah yang rinci. Wawancara hanya dilakukan dalam satu sesi dan tidak direkam, sehingga kedalaman data, kesempatan untuk mengonfirmasi ulang jawaban informan, dan ketepatan kutipan bergantung pada catatan peneliti. Observasi juga hanya dilakukan satu kali selama 1 jam, sehingga perilaku informan pada kegiatan pemanduan lain belum teramati. Dokumentasi yang tersedia juga terbatas pada kartu identitas pemandu, dan keanggotaan informan pada komunitas pemandu hanya didasarkan pada pengakuan informan. Di samping itu, beberapa aspek dalam fokus penelitian, yaitu kepuasan kerja, penilaian diri terhadap kualitas layanan, penguasaan materi pemanduan, dan akses informasi pelatihan, belum terungkap secara memadai pada data yang disajikan dalam artikel ini sehingga belum dibahas. Pengalaman pelatihan dan sosialisasi hanya terungkap dalam bentuk belajar otodidak dan bersosialisasi dengan para pemandu senior.

Sintesis pembahasan

Secara keseluruhan, studi kasus ini menunjukkan bahwa kesiapan DAB sebagai pemandu wisata non-sertifikasi dalam praktik pariwisata halal berada pada tingkat dasar yang cukup memadai menurut penilaian diri informan dan praktik yang teramati, bukan terhadap standar baku tertentu. Pemahaman syariah yang praktis, gaya komunikasi yang santai dan menghormati perbedaan, serta pembelajaran otodidak yang dibantu relasi dengan pemandu senior menjadi modal utamanya. Di sisi lain, keterbatasan bahasa asing, ketergantungan pada aplikasi penerjemah, rendahnya kepercayaan diri pada pertanyaan syariah yang rinci, dan tidak adanya bukti pelatihan atau sertifikasi menjadi tantangan yang perlu dijawab. Temuan ini melengkapi kajian terdahulu yang bersifat konseptual maupun berfokus pada kebijakan dan sudut pandang wisatawan, sekaligus memberikan dasar bagi perumusan strategi peningkatan kompetensi dan percepatan sertifikasi pemandu wisata non-sertifikasi dalam konteks pariwisata halal di Indonesia.

SIMPULAN

Studi kasus terhadap DAB menunjukkan bahwa seorang pemandu wisata non-sertifikasi dapat menjalankan praktik pariwisata halal pada tingkat dasar menurut penilaian diri informan dan praktik yang teramati, bukan terhadap standar baku tertentu, melalui penerapan nilai syariah yang praktis, gaya komunikasi yang adaptif, dan pembelajaran otodidak yang dibantu relasi dengan pemandu senior. Tantangan yang diungkapkan informan adalah kurangnya rasa percaya diri pada pertanyaan syariah yang rinci, sedangkan peneliti mengidentifikasi keterbatasan kemampuan bahasa asing yang dibantu aplikasi penerjemah serta tidak adanya bukti pelatihan atau sertifikasi. Strategi yang ditempuh informan adalah belajar secara otodidak, bertanya kepada rekan pemandu yang lebih profesional, mencatat pertanyaan wisatawan, dan bersikap jujur saat belum mengetahui jawaban.

Temuan ini baru terverifikasi sebagian melalui triangulasi, karena observasi dan dokumentasi belum dapat mengonfirmasi seluruh pengakuan informan. Oleh karena itu, hasil penelitian bersifat kontekstual dan tidak digeneralisasi. Sebagai saran, pemandu non-sertifikasi dapat mendokumentasikan praktik dan pembelajarannya, komunitas pemandu dapat memperkuat pendampingan oleh pemandu senior, dan pemangku kepentingan dapat menyediakan pelatihan

pariwisata halal serta akses sertifikasi yang terjangkau. Penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah informan, memperpanjang durasi observasi, atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pola yang ditemukan secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmed, S. K. (2024). The pillars of trustworthiness in qualitative research. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*, *2*, 100051. https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2024.100051

Battour, M., Salaheldeen, M., & Mady, K. (2022). Halal tourism: Exploring innovative marketing opportunities for entrepreneurs. *Journal of Islamic Marketing*, *13*(4), 887–897. https://doi.org/10.1108/JIMA-06-2020-0191

Fadhlan, M., & Subakti, G. E. (2022). Perkembangan industri wisata halal Indonesia dan dunia. *Indonesia Journal of Halal*, *5*(1), 76–80. https://doi.org/10.14710/halal.v5i1.14385

Fajriawan, A. D., & Akbar, N. (2021). The exploring problems and strategies to improve halal tourism in Lombok, Nusa Tenggara Barat. *Al-Ibar: Journal of Theory and Practice in Islamic Economics*, *1*(2), 39–66. https://doi.org/10.30993/alibar-jtpie.v1i2.616

Fitrianti, D., & Sonani, N. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di industri pariwisata di Jawa Barat. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, *1*(3), 140–147. https://doi.org/10.57250/ajsh.v1i3.43

Harara, N. M., Al Najdawi, B. M., Rababah, M. A., & Abu Haniyi, A. (2024). Jordanian tour guides' communication competency. *Journal of Language Teaching and Research*, *15*(3), 873–883. https://doi.org/10.17507/jltr.1503.20

Indahsari, K., & Wulandari, R. D. (2023). Analisis pengembangan pariwisata halal pada destinasi Taman Wisata Laut Desa Labuhan, Kecamatan Sepulu, Kabupaten Bangkalan, Madura. *Al-Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, *11*(1), 45–65. https://doi.org/10.37812/aliqtishod.v11i1.631

Lesmana, F., Malihah, E., & Nurbayani, S. (2021). Implementasi sertifikasi kompetensi profesi untuk pengembangan karir pekerja pariwisata. *Tourism and Hospitality Essentials Journal*, *11*(1), 1–7. https://doi.org/10.17509/jtee.v11i1.77792

Nisa, F. L. (2022). Pengembangan wisata halal di Jawa Timur dengan konsep smart tourism. *Ar Rehla: Journal of Islamic Tourism, Halal Food, Islamic Traveling, and Creative Economy*, *2*(1), 13–26. https://doi.org/10.21274/ar-rehla.v2i1.5470

Pabeta, L. D., Aini, W., Amirullah, A., & Djabbar, A. (2025). Development of tour guide competence as an effort to support sustainable tourism based on cultural heritage in Leang-Leang Prehistoric Park, Maros Regency, South Sulawesi. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, *13*(1). https://doi.org/10.36983/japm.v13i1.770

Priya, A. (2021). Case study methodology of qualitative research: Key attributes and navigating the conundrums in its application. *Sociological Bulletin*, *70*(1), 94–110. https://doi.org/10.1177/0038022920970318

Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, *1*(2), 77–84. https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93

Rosli, N. L. I., Jamaludin, M. A., Md Rosdy, A. S., & Ahmad, A. N. (2025). Catering to Muslim travellers: A review on the value of Muslim-friendly tour guides services. *Halalsphere*, *5*(1), 72–81. https://doi.org/10.31436/hs.v5i1.108

Rusmiati, D., Turgarini, D., & Siswhara, G. (2023). Strategi pengembangan kapasitas pemandu wisata. *Tourism and Hospitality Essentials Journal*, *13*(1), 1–11. https://doi.org/10.17509/thej.v13i1.77838

Sherawali, S. (2022). Analisis potensi Pulau Gili Barat Kecamatan Sangkapura menjadi destinasi halal tourism. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, *8*(3), 3527–3532. https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6464

Suryana, M. (2022). A systematic literature review of tour guide performance. *Journal of Tourism Sustainability*, *2*(2), 71–78. https://doi.org/10.35313/jtospolban.v2i2.38

Yusril, Mahmud, A., Razak, S. R., & Prihatin, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba. *Center of Economic Students Journal*, *4*(3), 225–236. https://doi.org/10.56750/csej.v4i3.445